

# Quaderns tècnics

A l'entorn de la discapacitat intel·lectual

## Gestió ètica i responsabilitat social

Octubre 2010, número 3



FUNDACIÓ PRIVADA VALLÈS ORIENTAL

# índex

Presentació	3
RSC, ¿cambio estratégico o cosmético?	4
Ètica professional i ètica de l'organització en l'àmbit de l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual	9
L'ètica en els serveis socials	15

**fundacio@fvo.cat**

**www.fvo.cat**

La revista *Quaderns Tècnics* no es fa responsable dels articles que es publiquin

Segons el que estableix la Llei de Protecció de dades de caràcter personal 15/99 del 13 de desembre (LOPD), l'informem que les seves dades han estat incorporades en un fitxer automatitzat, titularitat de la Fundació Privada Valles Oriental, per tal de rebre la nostra revista. D'acord amb la Llei, vostè té dret a conèixer, oposar-se, cancel·lar o rectificar les dades recopilades en el nostre fitxer, així com adreçar-se per escrit a l'FVO ctra. Vallldoriolf, s.n. de La Roca del Vallès, en el cas que no vulgui rebre la revista.

## **Edita:**



**FUNDACIÓ PRIVADA VALLÈS ORIENTAL**  
al servei de la persona amb discapacitat intel·lectual

## **Director:**

Juan M. Monsalve

## **Consell de redacció:**

Sònia Garcia, Àlicia Poveda, Aurora Luna

## **Coordinació:**

Marissol Matamoros

## **Maquetació i impressió:**

IGrafic

## **Dipòsit legal:**

B-10470-2008

# Presentació

En aquesta tercera edició dels "Quaderns Tècnics" de la Fundació Privada Vallès Oriental (FVO) volem reconèixer l'esforç dut a terme per aquest equip professionals els quals amb enorme inquietud i ganes de millorar contínuament, han acompanyat a la Fundació en la millora constant de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i de la millora de l'atenció que s'ofereix des de cadascuns dels serveis i centres de l'entitat.

Gràcies a aquest treball d'equip, ha estat possible que l'FVO celebrés l'any de l'ètica al llarg d'aquest 2010. La peça clau d'aquest ambiciós objectiu, definit al Pla Estratègic 2007-2011 la Fundació, ha estat la certificació en la normativa SGE 21 de Gestió Ètica i Responsabilitat Social. És tracta d'una fita important dins d'aquest conjunt ordenat de principis ètics al servei de la persona amb discapacitat intel·lectual que és com es defineix l'essència de la nostra entitat.

És a dir, la Fundació no només treballa pel benestar i tracte èticament correcte de les persones amb discapacitat intel·lectual i les seves famílies, també pel que preocupa per millorar el benestar del seu equip de professionals vetllant per tenir un bon ambient laboral en les millors condicions materials i d'infraestructures. A més, amb la certificació de la norma SGE 21, l'FVO també es compromet en realitzar la seva aportació en fer un món mediambientalment millor.

És per aquest motiu que l'FVO ha decidit dedicar la tercera edició del Quaderns Tècnica a la gestió ètica i la responsabilitat social, comptant amb la col·laboració del professor Luís Torras, Director del Departament de Política d'Empresa de EADA i especialista en Responsabilitat Social Corporativa, que planteja una reflexió sobre l'interès real de les empreses per a portar a terme accions i col·laboracions per a fomentar la seva responsabi-

litat social; la Dra. Ester Busquets, Professora de la Universitat de Vic i col·laboradora de l'Institut Borja de Bioètica, que ens ofereix pautes de reflexió sobre el dret que tenen les persones amb discapacitat intel·lectual a què la societat els respecti la seva dignitat i els seus drets; i, finalment, la Dra. Begoña Román, professora titular de la Facultat de Filosofia de la Universitat de Barcelona i presidenta del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de Catalunya, que ens ofereix un abstracte de la seva ponència al XII Cicle de Conferències de l'FVO on es tracta el tema de l'ètica als serveis socials dins del marc de la celebració del "El Dia de la Fundació".

3

Esteve Marquès  
President de l'FVO

Juan M. Monsalve  
Director General de l'FVO



**ABOLAFIO**  
CONSTRUCCIONS



# RSC, ¿cambio estratégico o cosmético?

## LUIS TORRAS ARRUGA

Director del Departamento de Política de Empresa de EADA

Profesor de EADA, especialista en RSC

Licenciado en Filología Inglesa y en Administración y Dirección de Empresas por la Universitat de Barcelona

PDG (Programa de Dirección General) por EADA

Management Development Program, por la University of California, Berkeley



¿A qué se debe esta creciente fiebre por la gestión socialmente responsable? ¿Es una moda transitoria o es algo definitivo? ¿Es una decisión voluntaria o es producto de la necesidad de gestionar ciertos riesgos? ¿Es un cambio estratégico o es pura cosmética?

4

Sea lo que sea, no se puede negar que el tema está en el candelero. Los artículos se suceden en todo tipo de prensa, desde la más académica hasta la más popular, cualquier institución académica que se precie incorpora a sus programas MBA temas referentes a la gestión socialmente responsable

de los directivos, y éstos están siempre dispuestos a expresar en cualquier foro las excelencias de su gestión socialmente responsable. Las empresas están ansiosas por informar a quien les quiera escuchar, a través de sus webs y de sus informes corporativos, que su comportamiento las posiciona como "ciudadanas excelentes".

En este contexto, las corporaciones presentan informes sobre sus actividades socialmente responsables, sus webs están llenas de acciones encomiables, aparecen organizaciones, expertos, académicos, consultores, ONG's que ofrecen

sus conocimientos sobre el tema para ayudar a las empresas a dar respuesta a estos nuevos retos y a posicionarse mejor en este nuevo contexto.

¿Pero es este despertar un sincero deseo de servir a la sociedad, una nueva ola de altruismo, es glamour, es un proceso de concienciación de la inevitabilidad del cambio climático, o es una pura actitud defensiva?

Parece cierto que comportamientos como los de Union Carbide (Bophal), Enron, Tyco, Parmalat, WorldCom, Nestlé, Nike, junto a



"la Caixa"

la tardía respuesta de muchas empresas farmacéuticas ante la pandemia del sida en África o la doble moral de las cadenas de comidas rápidas, han generado una pérdida de prestigio del mundo empresarial, como no se había visto desde la década de los sesenta.

No hay duda que este tipo de comportamientos ha desarrollado una mayor conciencia ciudadana sobre el papel que desempeñan las organizaciones y sus efectos tanto a nivel local como global y han generado la presión de gobiernos, comunidades, ONG's y medios de comunicación sobre las organizaciones.

La cuestión es dilucidar el nivel de sinceridad de este despertar, si esta fiebre no deja de ser más que una moda, una cierta patina de "glamour" para poder ir con la cabeza alta por el mundo o es un cambio profundo, enraizado en una nueva conciencia social.

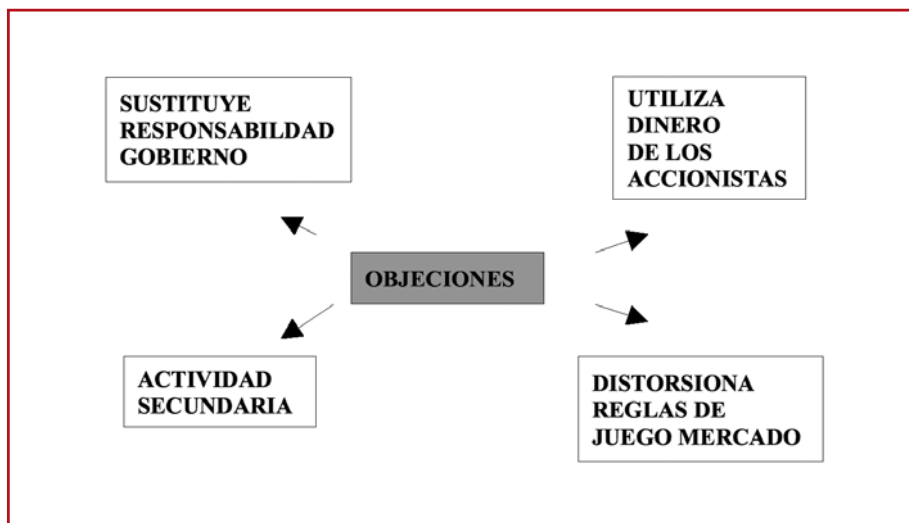
Pero la cruda realidad es que los ejecutivos que quieren transformar sus organizaciones en mejores ciudadanos corporativos se enfrentan con grandes obstáculos. Si asumen iniciativas costosas más que sus competidores se arriesgan a perder su posicionamiento competitivo. Si generan mayor transparencia de cara la gobierno se pueden encon-

trar abrumadas por regulaciones que imponen costes muy onerosos sin generar beneficios, y si insisten en aplicar las escalas salariales y condiciones laborales se arriesgan a desviar los puestos de trabajo a países donde las normativas son menos exigentes.(Martin, Roger. L, 2002)

## Cómo reaccionan las empresas

En general las respuestas de las compañías ante las presiones de los diferentes grupos de interés generan más enfrentamientos que entendimiento y colaboración, y a menudo los resultados no pasan de mediocres. Ante un ataque, la empresa responde buscando una respuesta para acallar las quejas. A menudo la presión de los organismos públicos y privados genera una respuesta cosmética. por parte del departamento de comunicación corporativa. En otros casos se desarrollan campañas publicitarias, se activa el departamento de relaciones públicas, se actualizan los informes sobre RSC y sostenibilidad, comentando anécdotas e iniciativas que intentan probar la nueva sensibilidad social.

5



**anfruns**  
G R U P

Torras i Bages 6-8 - 08401 Granollers - Telf. 93.870.04.75



Este es uno de los grandes argumentos utilizados por muchos críticos de la RSC, entre ellos las ONG's y los grupos antiglobalización. Según estos colectivos, la gestión socialmente responsable no es más que una estratagema disfrazada de sofisticadas presentaciones para potenciar la imagen de quien no la merece.

La fiebre sobre la gestión socialmente responsable no es unánime. Existen sólidas objeciones al papel de la misma en el seno de las organizaciones .

Entre las objeciones más destaca-

bles cabe señalar las siguientes:

- El dedicarse a tareas de bienestar social que deberían corresponder al Estado del bienestar

- La utilización del dinero de los accionistas para fines no relacionados con la actividad fundamental de la organización

- El hecho de que la gestión socialmente responsable es una actividad secundaria que no aporta nada más que imagen

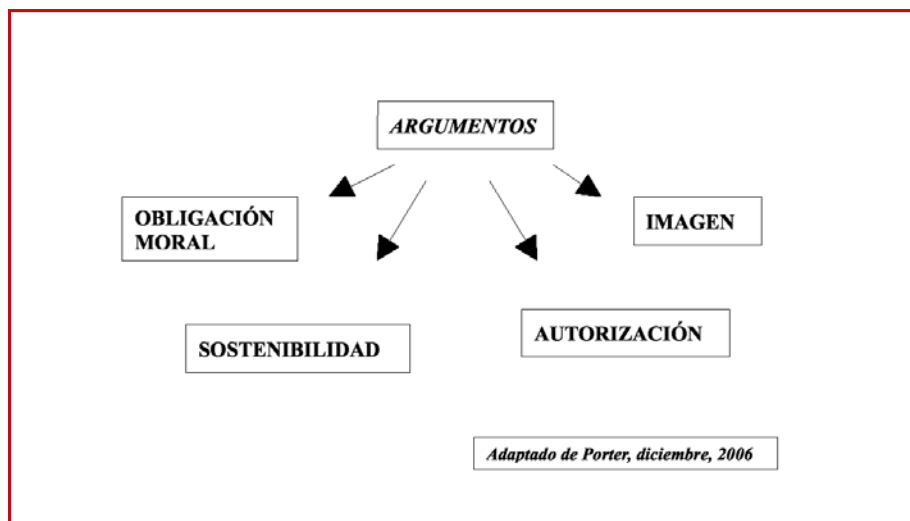
- Y que su actividad dificulta la aplicación de las reglas de juego del mercado

El protagonismo de organizaciones privadas, laicas o religiosas, como ofertantes de servicios a los necesitados ha sido práctica común durante siglos. En la actualidad esta tendencia ha dado un nuevo giro y el Estado del bienestar está perdiendo protagonismo, ya que son los propios Estados, volcados en una dinámica de pérdida de autoridad moral y eficiencia práctica, los que incentivan la actividad de todo tipo de organizaciones con el objetivo de que suplan sus carencias en materia de servicios sociales.

Éste comportamiento del Estado es el núcleo de uno de los principales argumentos críticos de la gestión socialmente responsable. Las organizaciones empresariales tienen una razón de ser económica, su objetivo es crear riqueza para los accionistas, empleados, proveedores, clientes y la sociedad en general. Su objetivo no es ocuparse de las obligaciones que la sociedad ha transferido a los Estados.

Otro de los argumentos más sólidos contra la responsabilidad corporativa es el uso que a menudo los directivos hacen de los recursos de los

6



[www.ballestas.com](http://www.ballestas.com)

accionistas sin su previa autorización. Desde el donativo para sufragar los gastos de la iluminación de un edificio emblemático hasta la subvención de una exposición de fotografías sobre la historia de la ciudad o la donación para proteger a los delfines dorados del Pacífico, estas actividades pueden aportar cierta visibilidad y satisfacción personal y colectiva, pero distorsionan la gestión eficiente de los recursos y alejan a los directivos de su obligación de rentabilizar al máximo la inversión de los accionistas.

Desde la perspectiva de los accionistas, cuyo máximo valedor ha sido Milton Freeman, la prioridad es la maximización de los beneficios dentro de un mercado eficiente y auto-corrector. Si la sociedad necesita bienes y servicios sociales, debe servirse de las organizaciones sociales y del gobierno, no de las empresas. Dentro de sus obligaciones, los directivos tienen como únicas limitaciones las que marca el entorno legal (relaciones laborales, especificaciones sobre la calidad e inocuidad del producto, emisiones de aire, agua y productos

tóxicos). Estas limitaciones son claras y precisas y no generan ninguna ambigüedad. Toda actividad que suponga sobrepasar este marco legal genera ineficiencias.

### **A favor de la gestión responsable**

Los partidarios de la gestión socialmente responsable se apoyan en una serie de argumentos para defender la importancia de un comportamiento responsable: obligación moral, sostenibilidad, legalidad e imagen.

El primero de ellos es el de la obligación moral. Este planteamiento parte de la premisa de que las organizaciones deben comportarse como ciudadanos responsables. Los criterios morales son de difícil aplicación cuando se analizan las consecuencias para los diferentes stakeholders.

El argumento de la sostenibilidad implica una gestión de la organización que no afecte negativamente a la comunidad y el medioambiente. El

dilema surge a la hora de equilibrar los objetivos a largo plazo y los costes a corto plazo.

La legalidad es otro principio. Es un enfoque más pragmático que intenta identificar problemas a los que se enfrentan los stakeholders para dar una respuesta rápida. A menudo este enfoque se transforma en una serie de medidas a corto plazo para tranquilizar a los colectivos más sensibles o más afectados por nuestras actividades.

Salvaguardar y fortalecer la imagen es otro de los elementos clave en los que se apoyan las organizaciones socialmente responsables. Su principal objetivo es aplacar la crítica pública para mejorar la imagen de la empresa. Este argumento tiene una importancia creciente en un mundo en el que las marcas son una garantía de protección, calidad, confianza, familiaridad y seguridad para el consumidor global y en el que las marcas representan una parte creciente del valor de la empresa.

La globalización refuerza el valor de las marcas pero al mismo tiempo



EDIFICACIONS BARÓ, S.L.

*Més de 150 anys dedicats a la construcció.*

Plaça Onze de Setembre, 7, local  
08400 Granollers - BARCELONA  
Tel. 93 870 23 94 - Fax 93 860 41 32

po las hace más frágiles debido al creciente poder de los consumidores y a la creciente dificultad para crear marca. El creciente poder de los consumidores puede afectar el comportamiento de las organizaciones al penalizar la arrogancia, hipocresía, codicia de empresas como Shell, Nike, Coca Cola o Nestlé. Al mismo tiempo la creación de marca es cada vez más costosa con estándares comunes de calidad cada vez más elevados y exigentes que dificultan la diferenciación a través de la calidad, como es el caso de las marcas propias y privadas en el sector de la alimentación.

## Conclusiones

¿Cuál es la diferencia entre la gestión socialmente responsable y la buena gestión? ¿Estamos hablando de tipos de gestión diferentes o estamos hablando de lo mismo? ¿Estamos intentando inventar la rueda cuando la rueda hace mucho tiempo que se inventó? ¿Qué implica la buena gestión?

La buena gestión implica lograr el

complejo equilibrio de los recursos que necesitamos para gestionar la organización y las demandas que nos hacen los que nos proveen de estos recursos. También supone que los directivos gestionen los recursos que les proveen los accionistas, los asociados y las instituciones y responder a sus demandas. Éstos reciben de los accionistas capital, conocimientos, experiencias, contactos y relaciones con otras instituciones. A cambio los accionistas confían en que la gestión ofrezca **resultados positivos, garantice la continuidad, la estabilidad financiera y el crecimiento sostenible de su organización.**

Los asociados (empleados, proveedores, clientes, competidores) aportan trabajo, habilidades, conocimiento, insumos, financiación, logística, acceso a mercados, demanda, información sobre el contexto competitivo. A cambio esperan recibir una **compensación justa, interacción, trabajo en equipo, relación ganadora a dos bandas, sostenibilidad, visión a largo plazo, calidad, servicio, honestidad, buena reputación, marca.**

Las instituciones (gobiernos, instituciones educativas, ONG's) nos proveen de estabilidad política, social y legal, confianza en el cumplimiento de la ley, costes de transacción más bajos, espacios abiertos, profesionales formados, desarrollo del conocimiento. A cambio nos exigen el **cumplimiento de la ley, colaborar en el equilibrio de las desigualdades, sensibilidad medioambiental, respeto a la diversidad, la esponsorización de proyectos comunitarios.**

¿Si este tipo de gestión la podemos definir como buena gestión, cuál es la diferencia entre este tipo de gestión y la gestión socialmente responsable?

¿La gestión socialmente responsable es una necesidad para tener éxito o es una dimensión más de la estrategia?

¿Desarrollar una gestión socialmente responsable es una fuente de ventajas competitivas o no ser socialmente responsable es una fuente de desventajas competitivas?



# Ètica professional i ètica de l'organització en l'àmbit de l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual

## ESTER BUSQUETS I ALIBÉS

Professora de la Universitat de Vic

Col·laboradora de l'Institut Borja de Bioètica (Universitat Ramon Llull)



### Introducció

L'objectiu d'aquest article és mostrar la importància que té l'ètica professional i l'ètica de les organitzacions en l'àmbit de l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual. Per això, en primer lloc, analitzarem el sentit de l'ètica professional, seguidament en centrarem en la conceptualització de l'ètica de les organitzacions. I finalment, en tercer lloc, en un intent d'aplicació del marc teòric, assenyalarem algunes de les actituds èti-

ques específiques del professional que desenvolupa la seva activitat en una organització social que està al servei de l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual i, al mateix temps, intentarem esbossar quins són aquells elements essencials de l'ètica de l'organització.

### L'ètica professional

Quan parlem de professions el més important és recordar que tota professió té un valor intrínsec, perquè

a través del seu exercici es realitza un servei a la societat. Per tant, el professional és aquell que es posa al servei de la societat. Dit d'una altra manera, tota professió té el que s'anomena un bé intern, que és el fi específic de la professió, el que li dóna sentit i li proporciona legitimitat social. Així, el *bé intern* dels professionals —ja siguin de l'àmbit social, de la salut o de l'educació— que treballen amb persones amb discapacitat intel·lectual, és aconseguir el bé de la persona, és a dir, posar tots els seus coneixements,



**UnnimObraSocial**

habilitats i actituds per a millorar la qualitat de vida i el benestar de les persones amb discapacitat intel·lectual. Com diu encertadament Adela Cortina: «qui ingressa en una d'aquestes activitats (en referència a la professió) no pot proposar-se una meta qualsevol, sinó que ja li ve donada i és la que dóna a la seva acció sentit i legitimitat social».<sup>1</sup> En aquest sentit, és imprescindible, tant en el període de formació dels futurs professionals com en la formació continuada dels qui ja són professionals, que es promogui el coneixement i l'adquisició d'actituds ètiques que permetin exercir la professió d'acord amb aquest bé intern.

De totes maneres, l'activitat professional també serveix per aconseguir altres tipus de béns, són els anomenats *béns externs*, es tracta de béns que s'obtenen de l'exercici professional, però contràriament al bé intern, no donen sentit a la professió. Serien béns externs, per exemple, l'afany de riquesa, de prestigi o de poder. Quan s'intercanvia el bé intern pels béns externs, això és, quan s'oblida quina és la missió específica de la professió, aquesta es desvirtua i perd prestigi social. Hi ha qui fa servir la paraula «corrup-

ció» (canviar la naturalesa d'una cosa per transformar-la en quelcom dolent) per explicar el que representa l'intercanvi de béns en l'àmbit de les professions.

Paral·lelament a la corrupció de les professions hi ha un altre problema realment estès des d'una perspectiva ètica: la reducció de la professionalitat a l'expertesa tècnica. Així ho expressa Victòria Camps en un dels seus articles: «cada vegada més, la idea de bon professional tendeix a estar vinculada a la de l'expert, a la persona competent en una determinada àrea de saber, en lloc d'apuntar a l'ideal d'una persona compromesa i moralment responsable en el desenvolupament de la funció o activitat que realitza».<sup>2</sup> És cert que un professional ha de tenir competència científica, un bon metge ha d'encertar en els diagnòstics i tractaments, un bon professor ha de saber transmetre coneixements als alumnes, un bon arquitecte ha de saber construir edificis que no s'ensorrin... La competència tècnica és el primer deure moral del professional, però no l'únic. La responsabilitat professional va més enllà. En l'exercici d'una professió també cal desenvolupar la competència ètica.

Per exemplificar aquesta problemàtica entorn de la reducció de la professionalitat a l'expertesa tècnica és adequat recuperar un magnífic article d'Àngel Castiñeria i Josep M. Lozano, titulat *¿Profesionales?*,<sup>3</sup> malgrat el temps que fa que va ser escrit manté la seva total actualitat. Aquests autors sostenen que en els mitjans de comunicació —que generen opinió en la societat— habitualment anomenen professional a un assassí o un lladre que té molta perícia a l'hora de realitzar un delictes. Com recorden bé Castiñeria y Lozano «aquest comentaris no són més que el reflex d'una convicció cada vegada més generalitzada en la nostra cultura i que obliga a replantejar la pregunta sobre què entenem per professionalitat. Poden caure sota la mateixa denominació els assassins, els advocats, els lladres, els metges i així successivament? Per què la nostra societat, i no ho neguem, els propis professionals sembla que es trobin còmodes i no reaccionen davant d'afirmacions d'aquest tipus? Creiem que el que hi ha darrera d'aquest plantejament és la idea de què un professional és algú tècnicament competent que posa aquesta competència al servei de fins —fins que no té sentit



**CODINA**  
EINES PER A JARDINERIA

Ctra. de Masnou a Granollers, Qm 14 (Palou) - 08400 GRANOLLERS (Barcelona)  
Tels. 93 860 00 03 - 93 870 44 97 - Fax: 93 879 13 39  
E-mail: CODINASCP@TELEFONICA.NET

discutir ni qüestionar— a canvi de la corresponent remuneració. Així, doncs, la competència tècnica es justifica per si mateixa, amb independència dels fins als quals serveix. Fer “bé” alguna cosa és independent del bé o del mal que es causa amb aquesta actuació. S’avalua la correcció del procediment i no el bé inherent a aquella pràctica».

Com hem dit anteriorment, un professional és i ha de ser algú tècnicament competent en l'exercici d'una activitat, però aquesta activitat es defineix i es justifica per la seva contribució al bé comú de la societat i pels béns que genera als qui es beneficien del seu exercici. Així, la tasca realitzada per un professional no sols abasta la dimensió tècnica (coneixements teòrics i habilitats pràctiques), sinó també la dimensió ètica (actituds ètiques). L'ètica no és un afegit a la professió, sinó quelcom intrínsec a ella mateixa.

Amb l'objectiu que el professional no oblidí la responsabilitat moral que representa el seu exercici, les professions es doten de codis

d'ètica que recorden permanentment al professional el que han de fer i de quina manera ho han de fer.

Des de fa molts anys, hem parlat només d'ètica professional entenent que l'ètica del professional es redueix a la relació interpersonal que es manté amb la persona atesa, però hem oblidat —fins fa ben poc— l'ètica de les organitzacions, que és el marc dins el qual s'estableix aquesta relació interpersonal. Així, doncs, vetllar per la qualitat de vida de les persones amb discapacitat intel·lectual és una tasca que pertany a tots els professionals, però també a l'organització, que té la missió de facilitar que totes les persones que desenvolupen una activitat professional en aquesta institució puguin establir relacions interpersonals excel·lents. És per això que a continuació dediquem unes línies a l'ètica de les organitzacions.

### L'ètica de les organitzacions

Durant la dècada dels anys setanta del segle passat, a Estats Units, va

sorgir la *business ethics*, l'«ètica dels negocis» com a conseqüència d'un descobriment: «la manca de qualitat i d'ètica perjudiquen a l'empresa»,<sup>4</sup> és a dir, en aquells moments els empresaris nord-americans es van adonar que l'ètica —les virtuts— són rendibles econòmicament. El marketing de l'ètica de l'empresa farà que aquesta s'estengui també per Europa sota la denominació d'«ètica de l'empresa».

Hi ha qui se sorprèn que els conceptes «ètica» i «empresa» es puguin unir, i això és natural si partim de la idea que una empresa *només* és un negoci. Ara bé, si entenem l'empresa «com un grup humà, que porta a terme una tasca valuosa per a la societat, la de produir béns i serveis, a través de l'obtenció del benefici»,<sup>5</sup> llavors l'empresa és més que un simple negoci: «és abans que tot un grup humà, que persegueix un projecte, necessita d'un líder per portar-lo a terme i precisa un temps, un llarg termini de temps, per a desenvolupar totes les seves possibilitats».<sup>6</sup>

L'ètica de l'empresa va donar pas



tu limpieza profesional

a l'ètica de les organitzacions. Les organitzacions desenvolupen una activitat humana, i aquesta activitat —realitzada per un grup humà— pot ser moral o immoral. Si la vida de les persones i els professionals s'orienta per uns valors ètics, una organització —en tant que té una funció social— també s'ha de regir per uns valors morals. Per això és important que una organització tingui un *ethos*, un estil, un caràcter, una manera coherent de ser i de fer. Així, la característica fonamental de l'ètica de les organitzacions és complir la seva «missió» tot creant un *clima ètic*, això vol dir que tots els membres de l'organització han de percebre que, en els diferents nivells, les decisions es prenen atenent als valors ètics inherents a la missió de l'organització.

A continuació intentarem aterrar en un terreny més pràctic per tal d'assenyalar quines són les actituds ètiques específiques del professional que desenvolupa la seva activitat en una organització social que està al servei de l'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual i, al mateix temps, intentarem esbossar quins són aquells elements essencials de l'ètica de l'organització.

## L'ètica professional i de l'organització en l'àmbit de la discapacitat intel·lectual

En primer lloc, abans d'assenyalar quines haurien de ser les actituds ètiques dels professionals que treballen en l'àmbit de la discapacitat intel·lectual i quins són els elements essencials de l'ètica de les organitzacions que presten un servei a les persones amb discapacitat intel·lectual i a les seves famílies, convé recordar que les persones amb discapacitat intel·lectual són —més enllà de les seves limitacions— «persones», i en tant que persones mereixen la màxima consideració i respecte. Aquest respecte a la persona es fonamenta en la seva «dignitat».

Ens podem preguntar si una persona amb discapacitat intel·lectual té dignitat, i per a poder respondre aquesta pregunta cal saber què entenem per dignitat, atès que podem distingir diferents tipus de dignitat: la *dignitat ontològica* i la *dignitat ètica*.

La *dignitat ontològica* es refereix a l'ésser i es fonamenta en l'ésser. Afirmar que la persona té dignitat ontològica, és reconèixer que gau-

deix d'una dignitat i, per tant, és mereixedora d'un respecte i una consideració. Només pel sol fet de ser persona. La dignitat de la persona humana, des d'aquest punt de vista, radica en el seu ésser i no pas en el seu obrar. Es pot actuar de forma indigna, però malgrat això, es té una dignitat ontològica perquè s'és una persona.

Des d'aquesta perspectiva, la persona és digna no per raons externes, per elements adjacents al seu ésser, sinó per ser persona. Afirmar la dignitat de la persona significa que no es pot atemptar contra ella, ni es pot tractar d'una forma inferior a la seva categoria ontològica. La dignitat ontològica és irrenunciable i constitutiva. Pertany a tota persona pel sol fet de ser persona. Tothom, des de la persona més humana fins a la més depravada, tenen dignitat ontològica i, per tant, tenen el dret a ser tractades com a persones.

La *dignitat ètica* és una dignitat no pas lligada a l'ésser sinó lligada a l'actuar. La dignitat lligada a l'obrar és la dignitat ètica i es refereix a la naturalesa dels nostres actes. Hi ha actes que dignifiquen l'ésser humà, mentre que hi ha actes que el converteixen en un ésser indigne.

És lícit, des d'aquesta perspectiva, parlar d'una dignitat afegida, complementària o, si es vol utilitzar un terme més correcte, moral; una naturalesa ulterior, derivada del propi caràcter lliure de la persona.

Quan parlem d'una persona digna o indigna ens referim fonamentalment a l'acció que desenvolupen aquests subjectes. La dignitat ètica no es pot identificar ni confondre amb la dignitat ontològica. La primera es relaciona amb l'obrar, la segona, en canvi, es relaciona amb l'ésser. Hi ha éssers, que per la seva forma d'obrar i de participar en el si de la comunitat, es fan dignes d'una dignitat moral, mentre que n'hi ha que per la seva forma de viure, són indignes, des d'un punt de vista moral. Tanmateix, ambdós, pel sol fet de ser persones, tenen dignitat ontològica. Així, doncs, una persona amb discapacitat intel·lectual sempre conserva la seva dignitat ontològica. La conservació de la dignitat ètica dependrà del grau de la discapacitat intel·lectual.

Un cop aclarit el concepte de dignitat comencem, doncs, a assenyalar quines són aquelles actituds ètiques que ajudaran a un professional a desenvolupar la seva activitat d'una manera excel·lent:

a) *Formació en valors i habilitats «no tècniques»:* per tal de defugir del reduccionisme de l'expertesa tècnica cal potenciar la formació en valors i millorar les habilitats comunicatives entre els professionals, entre els professionals i la persona atesa, entre els professionals i les famílies o persones vinculades, i entre els professionals i l'organització. La formació en el que s'anomenen «habilitats no tècniques» (comunicació, treball en equip, presa de decisions, bioètica...) millora substancialment l'atenció a la persona amb discapacitat intel·lectual i la seva família i, a l'hora, genera més benestar i satisfacció al propi professional.

b) *Vetllar per la qualitat assistencial de les persones amb discapacitat intel·lectual:* les actituds ètiques que permetran assolir un bon nivell d'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual queden perfectament explicitades en el Codi Ètic dels Professionals de la Fundació Privada Vallès Oriental<sup>7</sup> on es recorda que el professional ha de respectar els drets de la persona amb discapacitat intel·lectual: no atemptar contra la seva integritat física i psíquica, respectar la seva intimitat, intentar normalitzar —en la mesura del possible— la seva

vida en el si de la comunitat, millorar la seva qualitat de vida, fomentar la participació en l'elaboració, modificació i control del seu projecte de vida, respectar al màxim la seva autonomia, etc.

c) Tenir cura de la relació amb la família o persones vinculades: el Codi Ètic dels Professionals de la Fundació Privada Vallès Oriental<sup>8</sup> també fa memòria de quines són les actituds ètiques en relació amb les famílies o representants legals de les persones amb discapacitat intel·lectual. Així totes les famílies o representants legals: han de ser ateses amb el mateix interès i disponibilitat, han de rebre la informació necessària (serveis, recursos, drets i deures, canvis institucionals...), han de poder participar en la presa de decisions, etc.

Seguidament vegem quins són, segons Begoña Román<sup>9</sup> els elements essencials per forjar una ètica organitzativa:

a) Treballar per un *ethos corporatiu*, que no és el mateix que la suma d'estils personals, un *ethos* que pretén explicitar el que es vol aconseguir com organització, com ho vol aconseguir, és a dir, quin és l'estil pel qual es vol caracteritzar



**Mira, fill, sense mans!**  
Classe A 160 BE Exclusive Edition amb Active Parking Assist per 17.800€\*.

El cotxe que maniobra per tu en cada estacionament. Així és el Classe A 160 BE Exclusive Edition amb Active Parking Assist, el sistema que indica si hi ha prou espai per aparcar i gira automàticament el volant durant la maniobra.

\* PVP A 160 BE Excl. Ed. 70 kw (95cv) amb llanxes de 16" i volant de cuir. IVA, IM, ajuts. Mercedes-Benz i transport inclòs. Vàlid a les CA adherides al Pla 2000E fins al 30/06/2010. El model de la imatge no es correspon amb el model de l'oferta. cons.: g/100 km] mín. 6,0, màx. 6,2 / CO<sub>2</sub> (g/km] mín. 139, màx. 143.

Mercedes-Benz



i, si fos necessari, distingir-se com organització dins del sector, i quin és el model assistencial que promouen tots els que hi treballen. Es tracta de consensuar i explicitar la manera com s'entén l'hospitalitat a les persones amb discapacitat.

b) Un *codi ètic* (amb un comitè dinamitzador) pot ser un instrument per conèixer els valors i a partir d'aquest codi concretar el tipus d'accions i processos que l'organització espera dels seus treballadors: però com que estem parlant d'ètica, aquest codi no ha de ser un reglament jurídic intern.

c) Generar *democràcia participativa*: són necessaris fòrums de discussió, participació i deliberació, on el conflicte sigui concebut com un símptoma de creativitat i de confiança en el canvi i la millora i d'apostar per l'ètica.

d) I tot això només s'aconsegueix tenint en compte els individus que integren l'organització, per a la qual cosa cal generar un sentiment o orgull de pertinença. El professional representa i projecta l'organització, és la seva cara visible i en depèn, en una part important, el seu funcionament i la seva orientació.<sup>10</sup>

## Conclusió

Respectar la dignitat de les persones vulnerables, a causa de la seva discapacitat intel·lectual, és un deure de la societat i de totes les organitzacions que en tenen cura. No podem estafar cap dret a una persona pel sol fet de no tenir la capacitat de poder reivindicar o exigir els seus drets com a ciutadà. Precisament, la seva situació de vulnerabilitat ens ha de fer més curosos i més sensibles en l'atenció que els dispensem.

Per promoure el benestar de les persones amb discapacitat intel·lectual calen, com a mínim, dues coses: que els professionals que atenen aquestes persones tinguin una bona formació tècnica i ètica i que les organitzacions que acullen les persones amb discapacitat intel·lectual posin els valors ètics en el centre de la seva gestió.

A més d'aquests dos aspectes, és important que la societat sencera sigui capaç de valorar la tasca que estan realitzant aquest tipus d'institucions, perquè una societat només s'humanitza —només es fa «gran»— quan té en compte els més vulnerables.

## Referències bibliogràfiques:

1. Cortina A. Ética y legislación en enfermería. Madrid: McGraw-Hill Interamericana; 1997. p.55.
2. Camps V. La excelencia en las profesiones sanitarias. 2007. (21): 11-21.
3. Castiñeira A, Lozano JM. ¿Profesionales? La Vanguardia. Jueves 10 de abril de 2003. Opinión: 30.
4. Cortina A, Conill J. Ética, empresa y organizaciones sanitarias. En Simón P. Ética de las organizaciones sanitarias. Nuevos modelos de calidad. Madrid: Triacastela; 2005. p. 15. 5-6. *Ibid*, p. 17.
7. *Codi Ètic dels Professionals de la Fundació Privada Vallès Oriental, apartat V A.*
8. *Codi Ètic dels Professionals de la Fundació Privada Vallès Oriental, apartat V B.*
9. Román B. L'ètica en els serveis d'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual greu. Per què? En L'ètica en els serveis d'atenció a les persones amb discapacitat intel·lectual greu. Barcelona: Fundació Víctor Grifols i Lucas; 2010. p. 28.
10. Román B. Ética en els serveis socials. Professions i organitzacions. Barcelona: Departament d'Acció Social i Ciutadania; 2009. p. 19.



**INMOGRA**  
PROMOTORA INMOBILIARIA

Girona, 19

Tel. 93 879 40 00 - 93 870 19 91

Fax: 93 870 67 48

08400 GRANOLLERS

# L'ètica en els serveis socials

## BEGOÑA ROMÁN MAESTRE

Professora de Filosofia Universitat de Barcelona  
Presidenta del Comitè d'ètica de serveis socials de Catalunya.



Els canvis socials y legislatius, les societats multiculturals en què vivim, la necessitat d'aclarir el model de ciutadà al que es destinen els serveis socials, i la complexitat de la pròpia ètica, que ha de distingir els seus àmbits d'actuació (ètica personal, cívica, professional i organitzativa) són, entre d'altres, motius que demanen aclariments en l'ètica en els serveis socials.

La incidència de la sort en una persona és inversament proporcional al nivell de justícia de la societat on viu: és tenir "mala sort" ser discapacitat, o patir un malaltia que et condemna a la dependència, però seria a més injust que aquesta qüestió atzarosa el condemnés a un tracte indigne. La forma com una societat tracta a les persones dependents diu molt del seu nivell de solidaritat. I, recordant J. Rawls i el seu vel de la ignorància, tothom triaria, si desconegués la seva loteria biològic-social, viure en una societat justa i solidària abans que en una societat "tombola". En aquella, els més avantatjats per la loteria biològic-social han de coadjuvar a disminuir les desavantatges dels menys avantatjats

per aquella loteria; en una societat tómbola regna la llei de la jungla, d'animals, i en ella no té sentit parlar ni d'ètica, ni de dignitat humana, en ella els dependents, o els discapacitats, per exemple, són exclosos per simple "selecció natural".

En els serveis socials tenim sis grans involucrats, a saber, els professionals, l'usuari, la família, l'organització, les administracions i la societat en general i, per a que sàpiguen què correspon a cadascú, és fonamental una bona comunicació entre ells. Per a això hem de consensuar vocabulari moral i el model de ciutadà, de ciutats i de serveis socials que volem.

Les persones als que s'adrecen els serveis social mereixen sempre respecte. A vegades, però la manca de professionals qualificats, o la manca de mitjans, o les mateixes inèrcies de professionals i organitzacions fan perillar aquest respecte; així, per exemple, en els geriàtrics o en els centres d'atenció a persones amb discapacitats, no només cal cuidar que mengin, beguin, es rentin, prenguin la medicació, és

cabdal alhora la seva interacció, la seva relació amb els cuidadors, amb el personal del centre, amb la família, la qual cosa implica sempre dignificar la seva dependència en una societat que ha arribat a considerar a vegades vergonyosa la condició dependent perquè l'òptim és l'autosuficiència i l'autonomia.

Els professionals dels serveis socials sols no poden, nosaltres, els usuaris tots, sense ells, tampoc no podem. Dipositar, per tant, tota l'ètica de l'atenció a la dependència i foment de l'autonomia en el professional és desmoralitzar-lo, condemnar-lo a quixot que vol però sol no pot. Per això cal parlar alhora de les responsabilitats de les organitzacions i institucions on treballen els professionals dels serveis socials, de les seves associacions professionals i de la política social en general. Cal l'ètica de l'organització on es consensua, aquell model de ciutadà pel qual han de treballar, i per fer coherents els discursos que es dirigeixen als ciutadans i als professionals, i els arguments que s'han de donar de perquè sí o no a les diferents peticions.

15



## Quaderns tècnics

A l'entorn de la discapacitat intel·lectual

FUNDACIÓ PRIVADA VALLÈS ORIENTAL

Carretera de Valldoríolf s.n.

Apartat de correus 108. 08430 La Roca del Vallès

T. 93 860 02 40 · F. 93 860 02 49

fundacio@fvo.cat

[www.fvo.cat](http://www.fvo.cat)